

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Unidad Coordinadora de Control Interno

Informe Final

Autoevaluación del Sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas de la PGR

AÑO – 2021

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
ALCANCE	3
LIMITACIONES	3
METODOLOGÍA	3
Resultados Obtenidos: Valoración de Riesgo	5
Resultados Obtenidos: Sistemas de Información	10
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
PLAN DE ACCIÓN	25
ANEXOS	26
REFERENCIAS:	31

PRESENTACIÓN

La Ley General de Control Interno (LGCI) y las Normas de Control Interno para el sector público (NCISP) contienen las regulaciones fundamentales en materia de seguimiento para el sector público costarricense. La LGCI incluye, en su artículo 17, el concepto de seguimiento que se presenta en el numeral 1 de dicho documento; asimismo, ese artículo establece los deberes del jerarca y los titulares subordinados con respecto a este Componente.

En atención a lo establecido en la citada normativa y las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, la UCCI elaboró un plan de seguimiento al Sistema de Control Interno para el período comprendido entre los años 2019 al 2022.

Para el año 2021, se definió realizar la Autoevaluación del Sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas, de aquellos factores que presentaron la mayor puntuación en el proceso realizado en el 2019, a saber: Valoración de Riesgo y Sistemas de Información. El cuestionario utilizado fue elaborado por los miembros de la UCCI y cuyos resultados se analizarán en el presente informe.

Es importante hacer la acotación de que todos los cuadros y los gráficos de análisis incorporados en él, son de elaboración/construcción propia de la UCCI y que la fuente de información son las respuestas emitidas por los funcionarios de la Procuraduría General de la República, así que se omite indicar, tanto en los cuadros como en los gráficos, este dato de autoría.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas, con el fin de verificar las mejoras en los procesos de gestión de esas Direcciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar el proceso permanente y participativo de valoración de riesgo institucional.
- Contribuir a la evaluación, adaptación y adopción de las actividades de control interno en los procesos de las áreas sustantivas.

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

- Fomentar actividades permanentes y periódicas de seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno en las direcciones sustantivas.

ALCANCE

La totalidad de los funcionarios que ejercen sus labores en las Direcciones Sustantivas.

LIMITACIONES

Para la realización del presente trabajo se detectaron las siguientes limitaciones:

- La baja participación de los funcionarios de las direcciones sustantivas de la PGR.
- El tema de Control Interno se percibe poco relevante para un porcentaje importante de los funcionarios.

METODOLOGÍA

Proceso de ejecución de la Autoevaluación de Seguimiento

La UCCI incorporó previamente en su cronograma de actividades aprobado para el período del 2019 al 2022, la realización del presente trabajo de seguimiento del proceso de "Autoevaluación del Sistema de Control Interno de las Áreas Sustantivas de la PGR".

El cuestionario aplicado a los funcionarios de las Direcciones Sustantivas de la PGR (anexo N° 1) está estructurado para valorar el cumplimiento de aquellos aspectos que obtuvieron el mayor puntaje en la Autoevaluación realizada en el 2019. El cuestionario comprendía 28 preguntas, de las cuáles el 75% (21 de 28 preguntas) correspondían a preguntas de respuesta cerrada y el 25% a preguntas abiertas (7 de 28 preguntas).

La distribución de las preguntas se realizó de acuerdo a cada aspecto, a saber:

- Valoración de Riesgo: 8 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas.
- Sistemas de Información: 13 preguntas cerradas y 5 pregunta abiertas.

El instrumento a aplicar se remitió vía correo electrónico institucional a todos los funcionarios de las Direcciones Sustantivas de la Procuraduría General de la República y se les otorgó 15

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

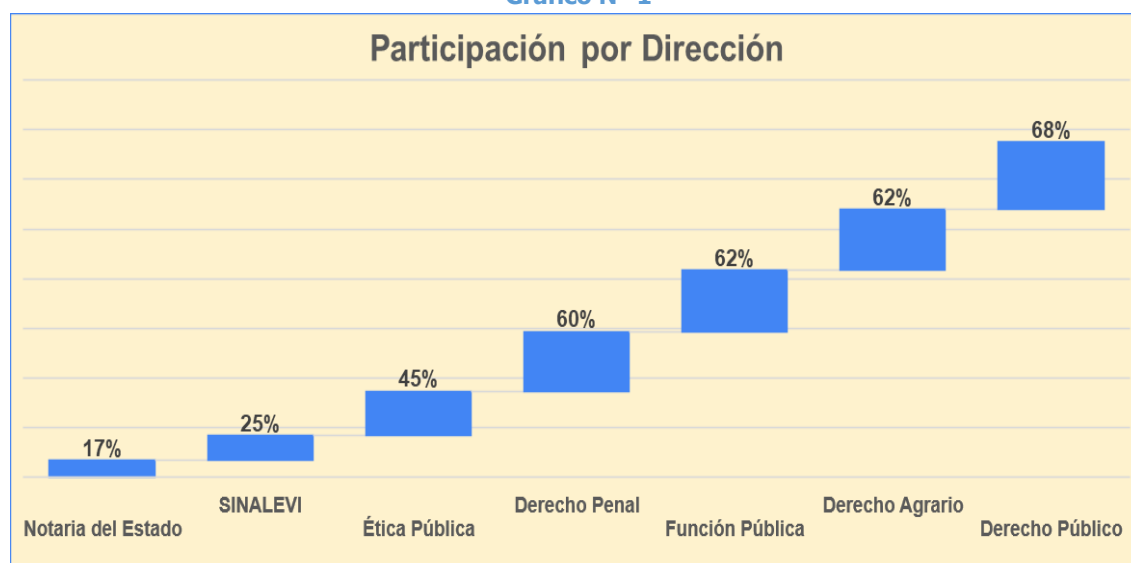
días calendario para llenarlo, iniciando el 04 de mayo del 2021 y finalizando el 18 de mayo del 2021.

A esa fecha, solamente el 39% de los funcionarios de las Direcciones Sustantivas habían contestado la encuesta, por lo que se habilitó del 18 al 25 de mayo de 2021 para recibir respuestas. La participación global de los funcionarios de las Direcciones fue del 59%. La participación se muestra en el siguiente cuadro y gráfico.

Cuadro N° 1

	Funcionarios del Área	Funcionarios Incapacitados	Funcionarios Permiso	Permiso Maternidad	Funcionarios Si Contestaron	Funcionarios No contestaron	Porcentaje Participación
Notaria del Estado	6	0	0	0	1	5	17%
SINALEVI	8	0	0	0	2	6	25%
Ética Pública	30	1	0	0	13	16	45%
Derecho Penal	36	1	0	0	21	14	60%
Función Pública	69	1	0	0	42	26	62%
Derecho Agrario	26	0	0	0	16	10	62%
Derecho Público	89	2	0	0	59	28	68%
Totales	264	5	0	0	154	105	59%

Gráfico N° 1

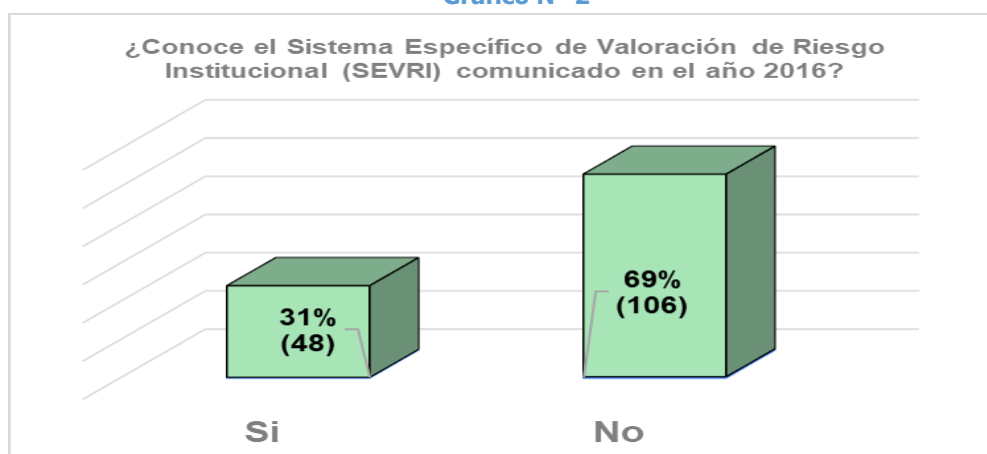


Resultados Obtenidos: Valoración de Riesgo

El componente de **valoración** de los **riesgos** permite la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la institución para la consecución de los objetivos, tanto de fuentes internas como externas relevantes.

Al consultarle a los funcionarios si conocen el documento "Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)" comunicado en el año 2016, el 31% manifestó que sí y un 69% indicó que no conoce el SEVRI.

Gráfico N° 2



En lo referente a si existe una cultura de valoración y control de riesgo en la Dirección en la cual labora, el 38% manifestó que sí existe esa cultura y el 62% manifestó que no.

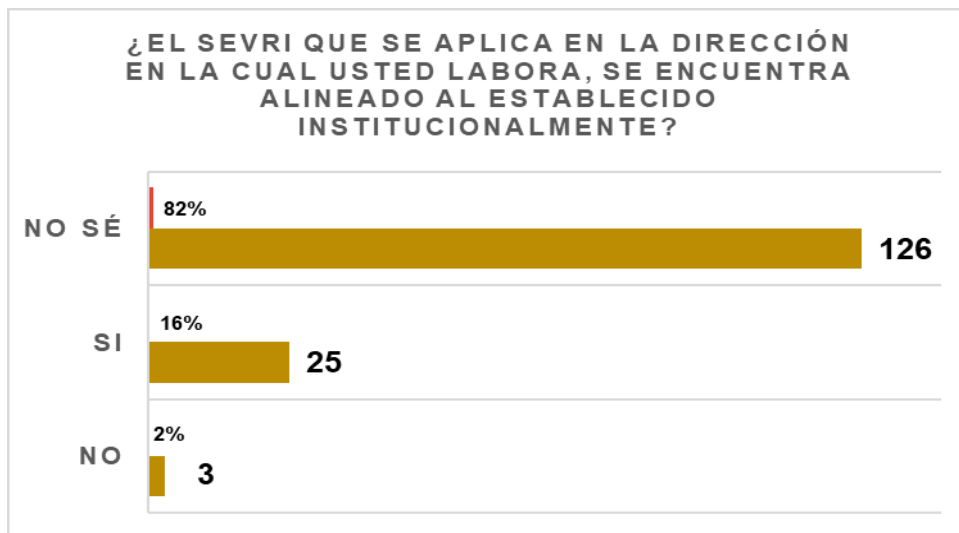
Gráfico N° 3



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

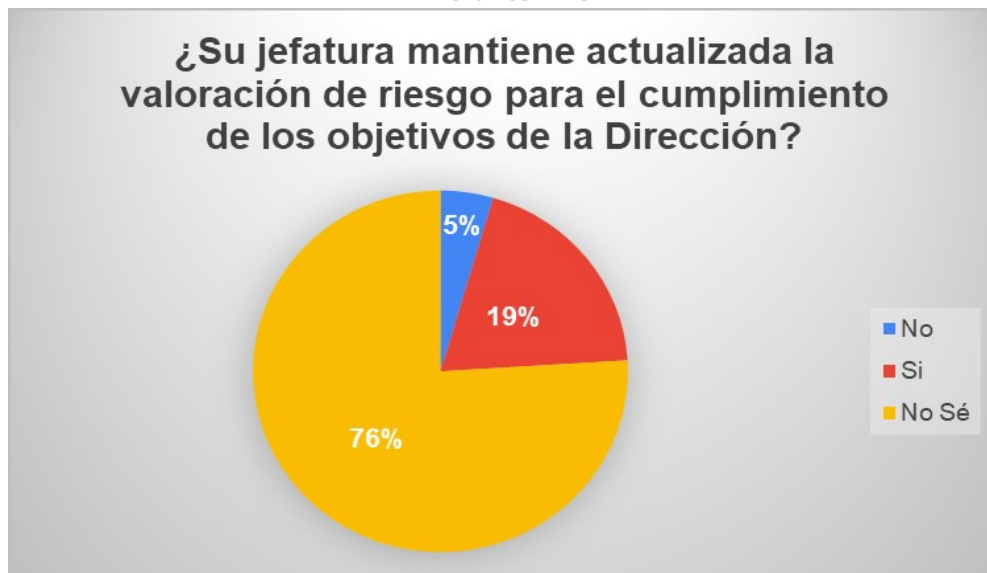
De igual manera, ante la consulta de si el SEVRI que se aplica en la Dirección en la cual labora, se encuentra alineado al establecido institucionalmente, un 16% manifestó que sí, un 2% indicó que no y un 82% no sabe si esto sucede. Estos resultados reflejan el desconocimiento en el personal que respondió la encuesta sobre el proceso de Valoración de Riesgo que se debe aplicar en las Direcciones.

Gráfico N° 4



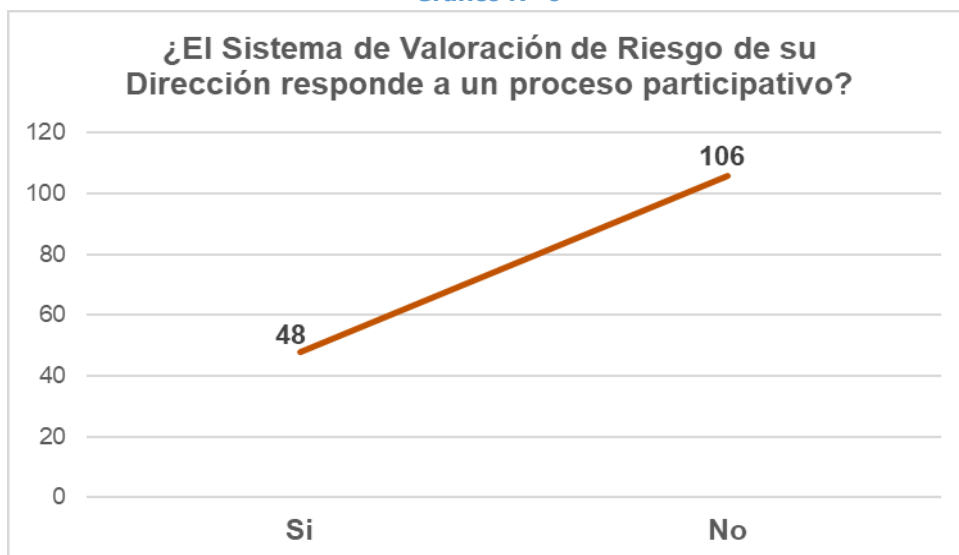
En la misma línea, se les consultó si su jefatura mantiene actualizada la valoración de riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección, 7 funcionarios (5%) indicaron que no, 30 funcionarios (19%) manifestaron que sí y 117 funcionarios (76%) no saben si eso sucede.

Gráfico N° 5



A partir de la respuesta anterior, se consultó si el Sistema de Valoración de Riesgo de la Dirección responde a un proceso participativo, a lo que 106 funcionarios (69%) manifestó que no y 48 funcionarios (31%) indicaron que sí.

Gráfico N° 6



los 48 funcionarios que manifestaron que se les participa del proceso de análisis de riesgo de la Dirección, se les indicó que exteriorizaran de qué forma se da esa participación. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico.

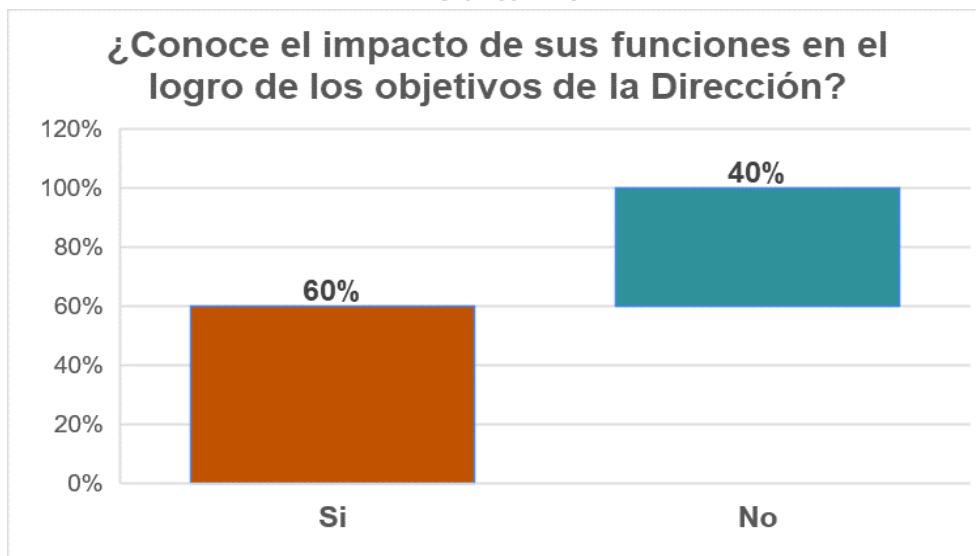
Gráfico N° 7



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

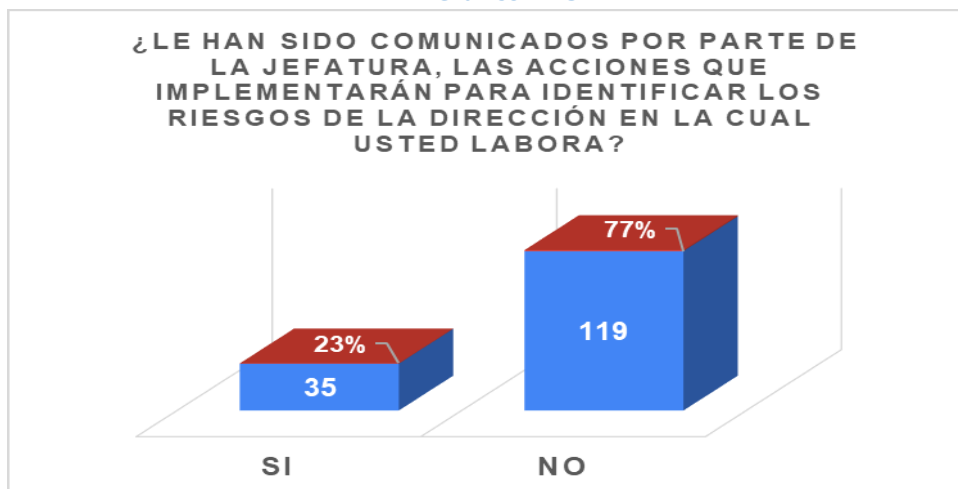
Ante la consulta de si conoce el impacto de sus funciones en el logro de los objetivos de la Dirección, 92 funcionarios (60%) indicaron que sí y 62 funcionarios (40%) manifestaron desconocerlo. Esto es una situación a la que hay que prestarle atención, debido a que un alto porcentaje de los funcionarios encuestados manifiestan no conocer los objetivos de la Dirección y cuál es el impacto de sus acciones a lo interno.

Gráfico N° 8



En alusión a si le han sido comunicados por parte de la jefatura, las acciones que se implementarán para identificar los riesgos de la Dirección en la cual labora, 119 funcionarios (77%) indicaron que no y solamente 35 funcionarios (23%) señalaron que sí se han comunicado esas acciones a lo interno de la Dirección. Se debe analizar el manejo de la comunicación a lo interno de las Direcciones y cómo ese mensaje está llegando a los funcionarios.

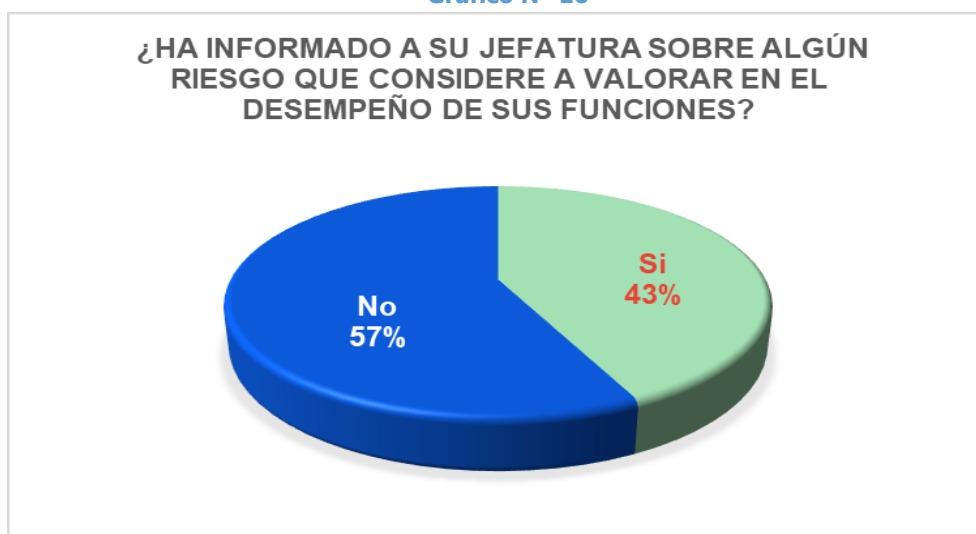
Gráfico N° 9



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

Como complemento a la consulta anterior, se les solicitó a los funcionarios que mencionaran si han informado a la Jefatura sobre algún riesgo que considere valorar en el desempeño de sus funciones, a lo cual 66 funcionarios (43%) manifestaron que sí y 88 funcionarios (57%) indicaron que no. A la información anterior, debe prestársele especial atención, por cuanto se desprende que los funcionarios no conocen cuáles son los potenciales riesgos que se presentan a la hora de realizar sus funciones y que pueden impactar negativamente en las labores que se realizan en la Dirección.

Gráfico N° 10



Como parte de la identificación de riesgos potenciales que se pueden presentar en la ejecución de sus labores, se les solicitó que indicaran los más relevantes. Una muestra del listado generado, se expone a continuación:

- "Una desequilibrada carga de trabajo genera mayor cansancio y estrés y eso se transforme en que se pueda incurrir en errores."
- "Eventuales fallas que puedan darse en el ingreso de notificaciones, envío de notificaciones o documentación en general."
- "Pérdida de demandas por caducidad."
- "Pérdida de demandas por no contestar prevenciones dentro de los plazos."
- "Pérdida de procesos por no interponer en tiempo los recursos pertinentes."
- "Condena económica al Estado por alguna omisión."
- "No contar con información (expedientes, jurisprudencia) para atender consultas a tiempo."
- "Filtración de información."
- "Plazos de cumplimiento a veces muy ajustados para resolver algunos expedientes."
- "Falta de información en los expedientes para continuar con los trámites lo que alarga el plazo para terminarlos y no se cumple con los tiempos establecidos."
- "Error en el asocio de escritos en el sistema de escritos y oficios."
- "Caída de Sistemas, incumplimiento de plazos y actualización."

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

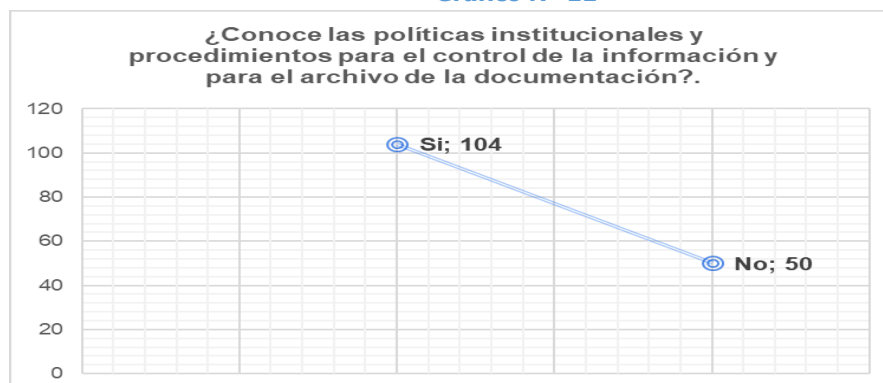
- *"Falta de organización en quién firma cuándo el Procurador con quien trabajo se encuentra de vacaciones o incapacitado, ya que se debe andar buscando quién está disponible."*
- *"Remisión tardía de solicitud de información o remisión de sentencias (por parte de subalternos)."*
- *"Falta de planificación y coordinación con la Jefatura de las tareas encomendadas."*
- *"No acudir a una audiencia judicial."*
- *"Falta de inducción en específico de como introducir los diferentes elementos en los sistemas informáticos de los expedientes que ingresan."*
- *"Atrasos por depender de la información de la Administración que debería ser confiable, sin embargo, no siempre es así."*
- *"Falta de una guía para la elaboración de opiniones jurídicas, entre otros."*
- *"En cuanto al diseño de la edificación, de los espacios de trabajo, y de salud en el trabajo."*
- *"Limitaciones presupuestarias para el transporte a lugares de juicio."*
- *"No comunicar a los compañeros información recibida de algún caso atendido por ellos, en los expedientes acumulados."*
- *"Inversión de tiempo que significa terminar la cartera de juicios pendiente."*
- *"Caídas, lesiones en muñecas y espalda por el peso de expedientes o repetición de movimientos. Accidentes con los archivos móviles."*
- *"Calidad del trabajo por falta de personal de apoyo." (SIC)*

Resultados Obtenidos: Sistemas de Información

Los sistemas de información son el tercer componente del sistema de control interno (SCI), y comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.

Se consultó si se conocen las políticas institucionales y procedimientos para el control de la información y para el archivo de la documentación, 104 funcionarios (68%) expresaron que sí y 50 funcionarios (32%) indicaron que no.

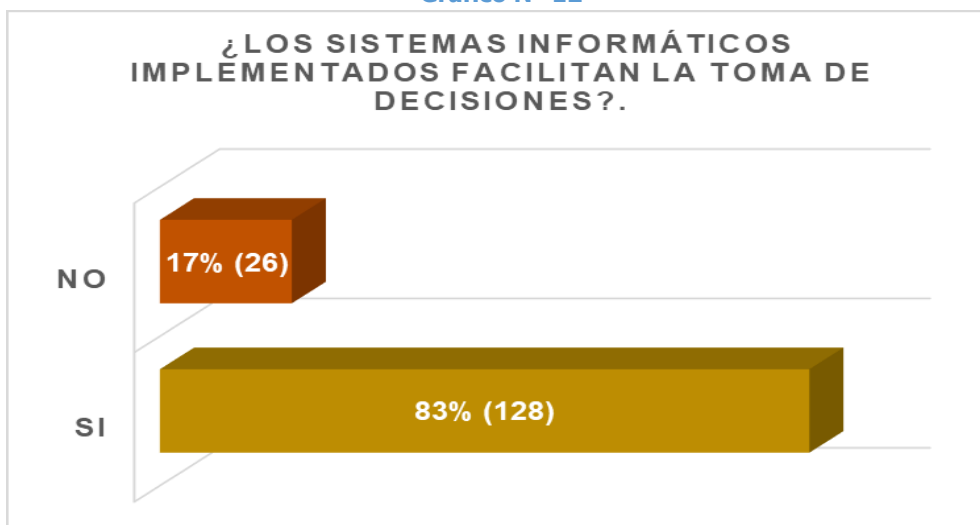
Gráfico N° 11



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

En relación a la pregunta anterior, se consultó si los sistemas informáticos implementados facilitan la toma de decisiones, un 83% manifestó que si lo facilitan y el 17% indicó que no.

Gráfico N° 12



En el caso de los 26 funcionarios (17%) que indican que los sistemas no facilitan la toma de decisiones, se les solicitó que ampliaran sus respuestas, lo cual se consigna a continuación:

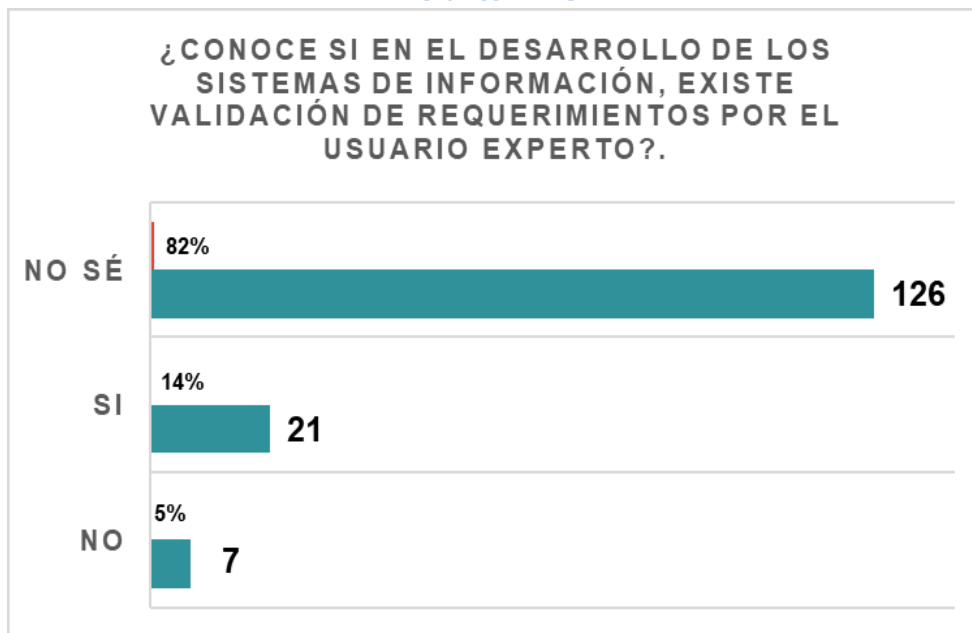
Litigioso	Visión 2020/Escritos y oficios	Sistema de la Ética
"Los sistemas no tienen información confiable, y han propiciado la toma de decisiones equivocadas que se ha hecho ver a las jefaturas pero no han sido atendidas las gestiones."	"El Portal 2020, escritos oficios, es un sistema lento, y tiende a pegarse, no es amigable para la labor que se ejecuta."	"Presenta muchas fallas a la hora de consultar resultados."
"El sistema se limita a registrar los movimientos de un expediente, pero no responde a un verdadero expediente electrónico que permita analizar todo lo realizado en el expediente para la búsqueda de soluciones o la implementación de estrategias para abordar el cobro de los dineros adeudados al Estado. La limitación de ver imágenes una por una y no contar con una herramienta para asignar labores o analizar los tiempos utilizados para movilizar el expediente son una limitante para mi unidad que convierte en el sistema en un simple registro y no en una herramienta para la gestión de mis expedientes."	"El sistema de escritos y oficios y el litigioso deberían ser un solo sistema donde se tenga el acceso integral de la información."	

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

Litigioso	Visión 2020/Escritos y oficios	Sistema de la Ética
<i>"Considero que la búsqueda por partes no despliega correctamente los resultados incluso a veces ni siquiera sale en los resultados el expediente en el que uno está trabajando."</i>	<i>"El 20/20 no es amigable con el usuario pues no tiene una pre visualización de los documentos, hay que abrir uno por uno para encontrar lo que uno busca."</i>	
<i>"El litigioso no está actualizado, no permite ver de forma global e inmediata la cantidad de procesos asignados, notificaciones y audiencias señaladas para un periodo específico (carga de trabajo) ni permite dar seguimiento a asignaciones de procuradores a asistentes (hay que hacerlo a mano) ni el cumplimiento de los tiempos asignados a los asistentes (hay que revisarlo uno por uno)."</i>		
<i>"Su funcionamiento y descriptores no se adaptan a los procesos penales."</i>		
<i>"El sistema litigioso no despliega la información de una manera más concisa."</i>		
<i>"En relación con las denominaciones para actualizar los expedientes."</i>		
<i>"Ninguno de los predictores me han sido consultados y muchos de ellos no tienen utilidad, ni un fin específico."</i>		
<i>"Hace un par de años el litigioso era inaccesible para la materia a mi cargo. La lentitud con que en ocasiones funciona retrasa el cumplimiento de los objetivos."</i>		
<i>"Litigioso facilita las funciones, pero no la toma de decisiones."</i>		

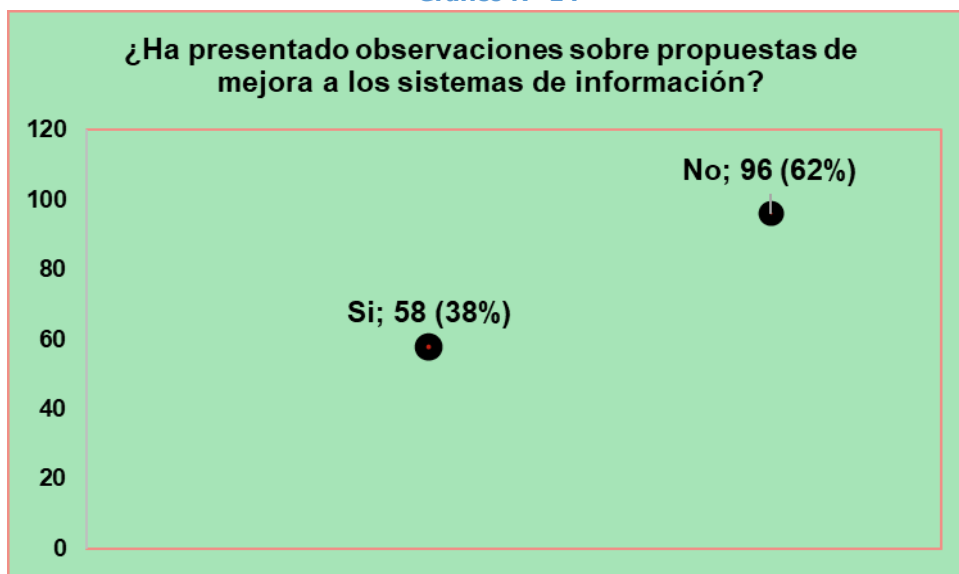
De igual forma, ante la consulta de si conoce que, para el desarrollo de los sistemas de información, exista validación de requerimientos por el usuario experto, el 82% de los funcionarios indicó que no sabe, un 14% considera que sí y un 9% manifiesta que no se les consulta a los usuarios a la hora de desarrollar los sistemas internos.

Gráfico N° 13



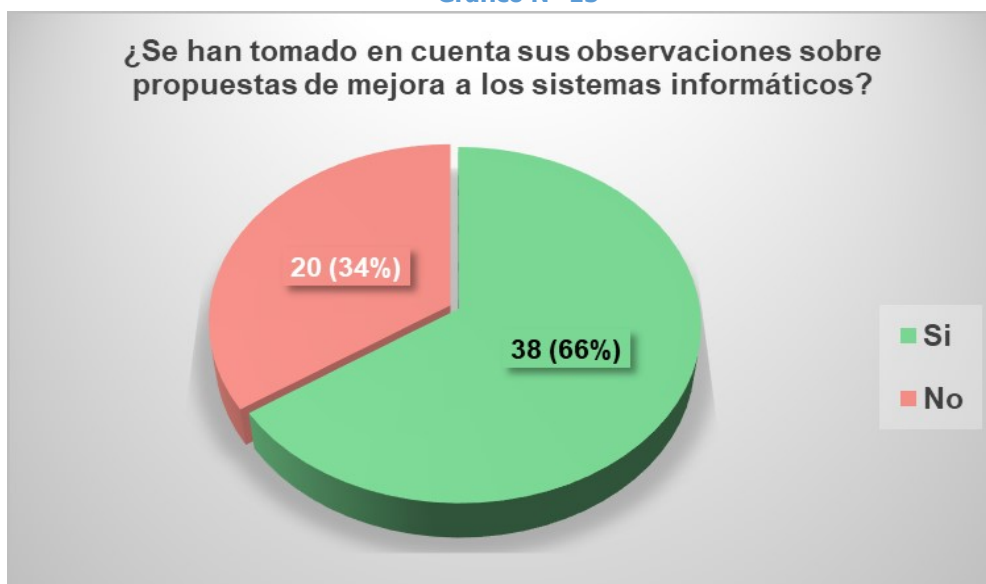
A partir de lo anterior, se consultó si ha presentado observaciones sobre propuestas de mejora a los sistemas de información, a lo cual el 38% de los funcionarios indicó que sí y un 62% que no.

Gráfico N° 14



Se les consultó a los 58 funcionarios que mencionan que han presentado propuestas de mejoras a los sistemas si esas observaciones han sido tomadas en cuenta, a lo cual el 34% de los funcionarios manifestó que No fueron atendidas y un 66% que manifestó que Si fueron atendidas sus sugerencias.

Gráfico N° 15



En el caso de los 20 funcionarios que manifestaron que sus observaciones no fueron tomadas en cuenta, se les consultó si el Departamento de Tecnologías de Información le había comunicado los motivos del rechazo, a lo cual 10 funcionarios indican que no se les comunicó el motivo de rechazo. En el caso de los 10 funcionarios a los que, si les comunicaron los motivos de rechazo, se presentan las respuestas generadas:

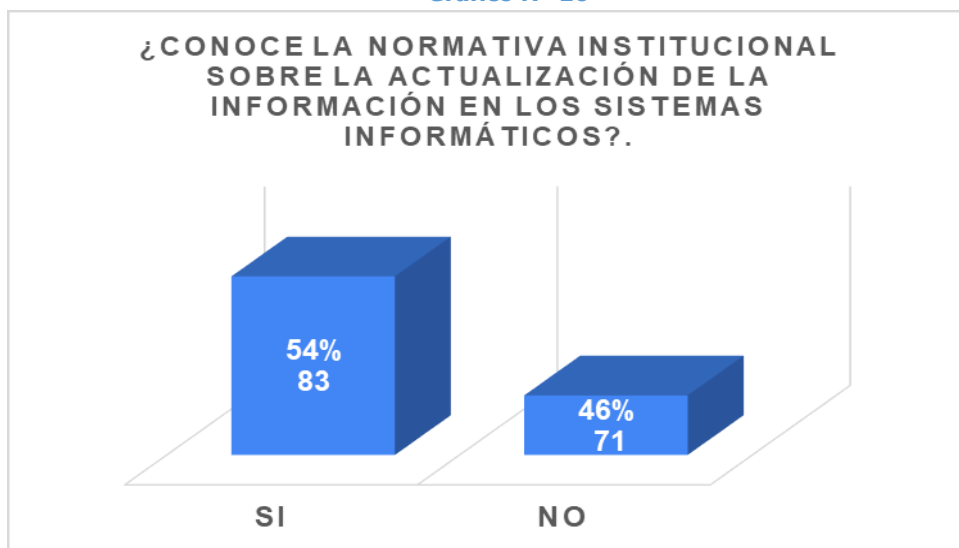
- ❖ *Si, en primer término, porque se está actualizando el sistema y en segundo lugar porque la jefatura no autoriza las mejoras.*
- ❖ *Si, la respuesta fue que para lo que yo pido habría que desarrollar un sistema nuevo ya que el litigioso tiene serias limitaciones.*
- ❖ *Las propuestas u observaciones se hacen a través de las coordinaciones o jefaturas así que ellos son los encargados de llevarlos a las sedes correspondientes, a nosotros directamente no nos preguntan.*
- ❖ *Las sugerencias se hacen a nivel de dirección y no directamente.*
- ❖ *Se ha indicado que se tomará en cuenta a futuro.*
- ❖ *Más que un rechazo se me indicó que quedaban para una mejora futura del sistema litigioso, sin embargo, eso fue hace dos años y considero que la mejora es necesaria y valdría la pena hacer el esfuerzo por implementarla. (La mejora consiste en generar opciones en el sistema litigioso para un mejor control de la información en procesos de expropiación). En su momento se planteó cada uno de los puntos por correo electrónico y se comentó directamente con compañeros de Informática.*
- ❖ *Que las modificaciones tardan en ser incluidas y algunas no es posible incluirlas.*
- ❖ *Porque no soy Procuradora, soy una secretaria que debo seguir lo lineamientos del Procurador jefe del despacho, no toman en cuenta las directrices de la Procuradora General Adjunta, todo lo trabajan a su manera.*
- ❖ *Si. Se indicó que los sistemas se van a actualizar en corto plazo y que las sugerencias se implementaran en la nueva versión.*

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

❖ *La observación se hizo verbalmente, se tomó como consejo.*

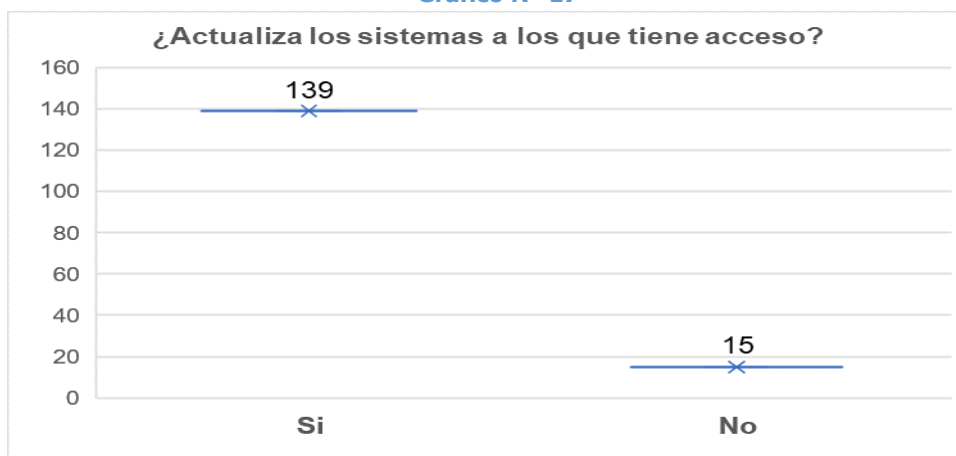
En lo referente al conocimiento que deben tener sobre la normativa institucional de actualización de la información en los sistemas informáticos, 83 funcionarios indican que sí conocen dicha normativa y 71 funcionarios mencionan que no la conocen.

Gráfico N° 16



Como complemento a la pregunta anterior, se les solicito indicar si actualizan los sistemas a los que tienen acceso, a lo cual 139 funcionarios (90%) manifestaron que sí realizan la actualización de los sistemas y 15 funcionarios (10%) no lo efectúa.

Gráfico N° 17

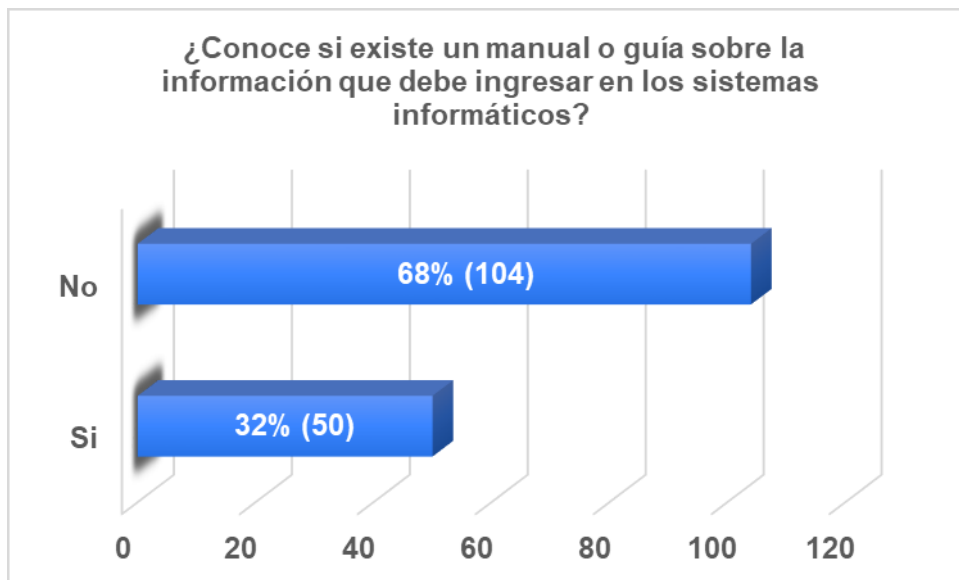


Ante la consulta de si conoce sobre la existencia de un manual o guía sobre la información que debe ingresar en los sistemas informáticos, un 32% de los funcionarios indicó que sí y

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

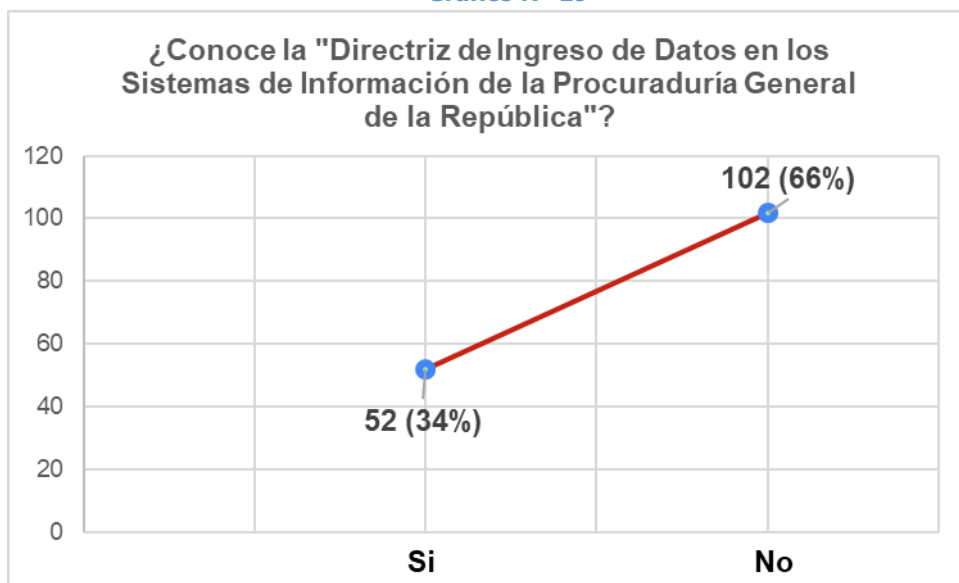
un 68% manifestó que no conoce dicho manual. Es importante consultarles a los funcionarios que se entiende por manuales o guías de procedimientos.

Gráfico N° 18



La "Directriz de Ingreso de Datos en los Sistemas de Información de la Procuraduría General de la República" es un documento que se comunicó a los funcionarios, por lo que se procedió a consultarles si tienen conocimiento de dicha directriz. Ante la consulta, el 34% de los encuestados manifestó que sí y un 66% manifestó no conocer dicha directriz.

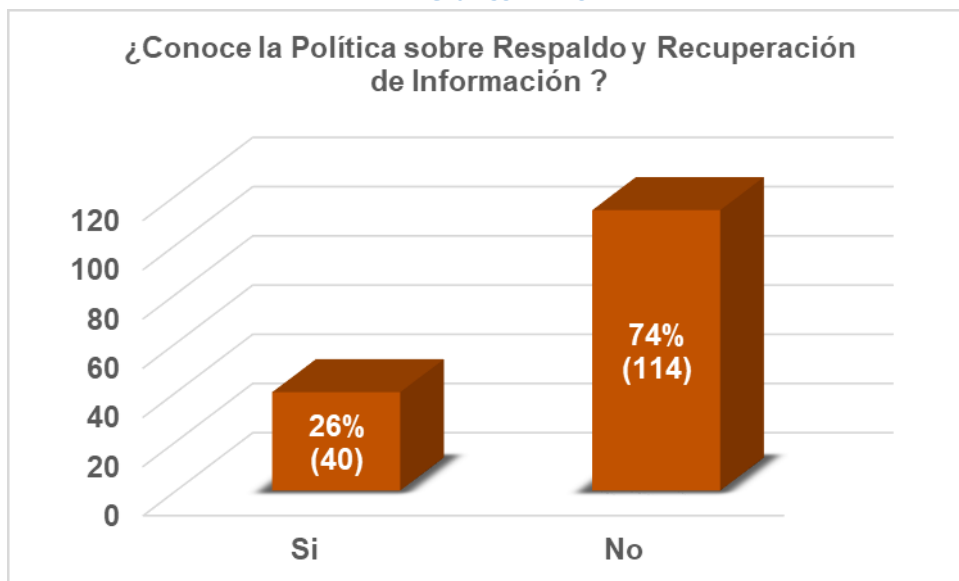
Gráfico N° 19



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

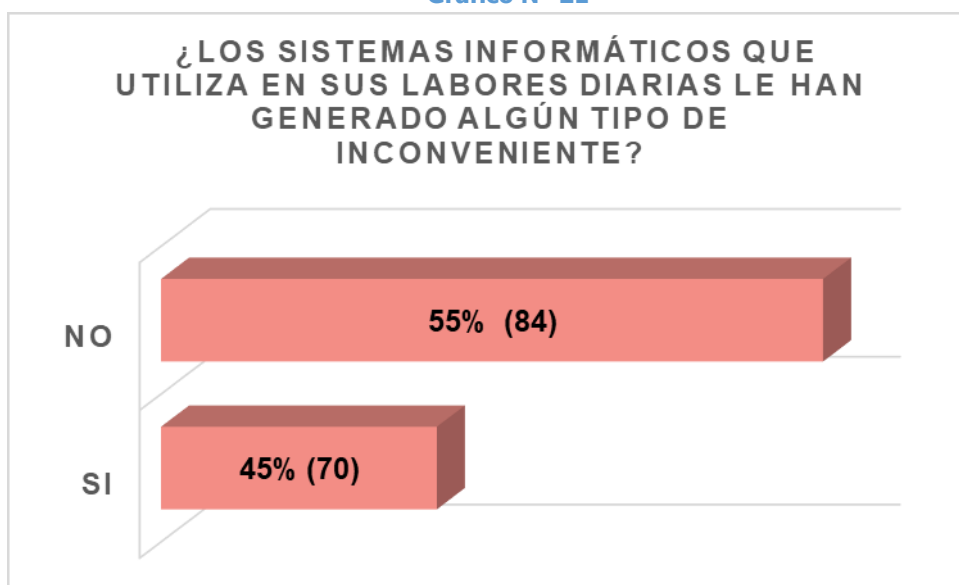
De igual forma, se consultó si conocen la Política sobre respaldo y recuperación de información. El 26% de los funcionarios manifestó conocerla y un 74% indica que no tienen conocimiento.

Gráfico N° 20



Ante la consulta de si los sistemas informáticos que utiliza en sus labores diarias le han generado algún tipo de inconveniente, 70 funcionarios (45%) manifiestan que sí se les han presentado inconvenientes y 84 funcionarios (55%) indican no han tenido problemas con los sistemas informáticos.

Gráfico N° 21



Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

Dentro de los inconvenientes presentados, se mencionan los siguientes:

"Algunas veces cuesta conectarse al VPN, cuando se interpone un incidencia no es con la rapidez que uno desea que la atiendan."	"Lentitud, problemas con actualizaciones o firma digital que han sido solventadas por el Departamento de TI."
"1. No tener un ambiente sólo para materia penal, como sí lo hay para denuncias administrativas. 2. No hay uniformidad de criterios para incorporar por igual la información por todos los procuradores. 3. No aparecen enlistadas todas las instituciones."	"Muchas veces los expedientes que ingresan electrónicamente para asignar no aparecen consignados mi bandeja de asignación, y ello implica que hay que hacer una revisión completa del sistema para establecer donde los enviaron. Dado ese error, en muchos casos los expedientes no se han asignado en tiempo y lo plazos corren contra el Estado. El problema se mantiene a la fecha."
"En algunas ocasiones, he ingresado información que no se guarda, motivo por el cual, debo ingresar más de una vez en los expedientes para asegurarme que se respalden los cambios aplicados en cada caso."	"Los sistemas suelen pegarse, en ocasiones solicitamos ayuda de informática, actualmente el sistema de oficios es el que da mayor problema no accede información ni permite su ingreso."
"He tenido problemas con la firma digital, porque a veces el sistema no me permite firmar, el sistema de oficios es muy lento."	"El sistema de escritos se queda pegado cuando se tramita un documento y el de ética tiene muchas fallas que han sido reportadas a las jefaturas."
"Para el ingreso y envío de escritos, el sistema es muy lento. Igual para la generación de oficios."	"Lentos, a veces no reflejan el trabajo, son muy generales para las necesidades de todas las áreas."
"Cuando se está sacando un escrito u oficio y al generarlo creo uno a nombre de otro compañero. Se cambia internamente la solicitud. Se debe estar atento a que la generación corresponda al expediente y no a otro caso."	"El aspecto de las notificaciones, que los sistemas no están integrados unos con otros, que no es posible visualizar todas las veces que ingresa una misma notificación, no genera la posibilidad de seguimiento de asignaciones, entre otros."
"En una ocasión el Juzgado nos previno aportar una documentación, y así se hizo, sin embargo, el sistema solo envió el escrito y no envió los adjuntos."	"Algunos procesos han quedado en el "limbo" no han llegado a la bandeja de asignaciones y se han quedado sin asignar vencido el plazo de contestación."
"En el caso del sistema de escritos y oficios se cierra constantemente, es lento y parece ser muy viejo, no siempre la información que se encuentra asociada al litigiosos lo	"Son sistemas muy poco amigables, al punto de que el trabajo sustantivo puede efectuarse en un tiempo reducido y el incluir la información en los sistemas puede llevar

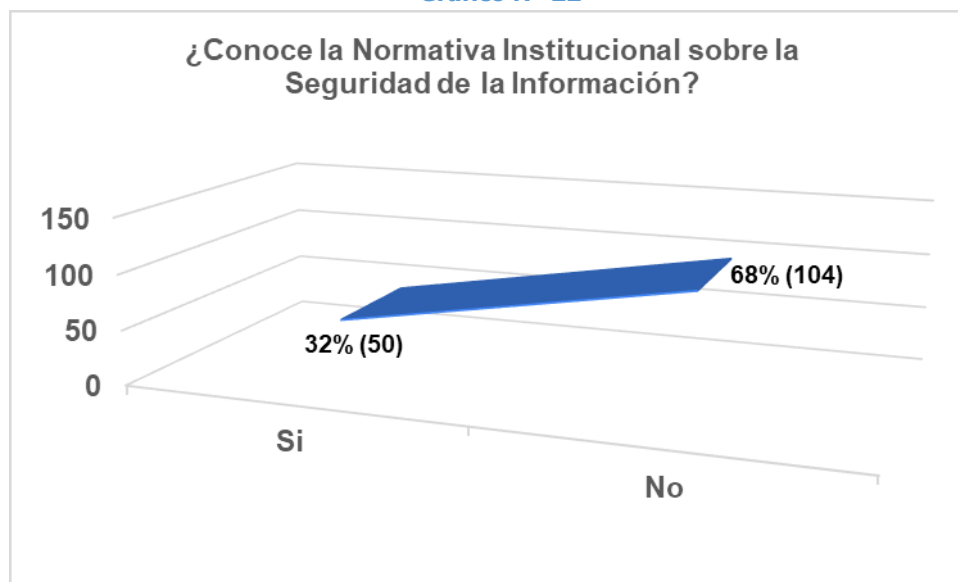
Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

está también el portal 2020, en ocasiones no cuentan con la información precisa para llenar datos que correspondan con la realidad de los procesos.”	hasta tres o cuatro veces lo que se necesita para hacer el trabajo sustantivo que se realiza.”
“Los sistemas no son intuitivos. Son poco flexibles y poco integrados. Parecen islas. Los formatos de documentos no están bien elaborados con muchos errores y la generación de oficios es un dolor de cabeza.”	“Sesgos en los datos, fallos reiterados en el funcionamiento, desconexión, entre otros...”
“Por ejemplo, el sistema de gestión legal sustituye la notificación electrónica con la de fax, aunque el fax haya ingresado después, por lo que no hay certeza en caso de revisión el momento exacto de la notificación. El sistema de escritos y oficios es demasiado lento y no permite borrar adjuntos que se hayan incluido por error, se debe eliminar el escrito y volver a adjuntar todo.”	“Cisco nunca me ha funcionado desde mi casa, escritos y oficios presentó problemas aparentemente por unas actualizaciones, pero unos 4 días después me fue solucionado. El resto son inconvenientes normales ante esta transición hacia una mayor aplicación de la tecnología.”
“En ocasiones se quedan pegados por mucho tiempo y atrasan mis labores. Y en otras ocasiones se dan errores que me perjudican o atrasan firmas. Y no siempre se obtiene la razón por la cual sucedió. Y se debe realizar el proceso nuevamente como si el anterior no se hubiera realizado.”	“Durante estos 14 años de trabajar, he realizado actualización de datos en el litigioso y en tres ocasiones hemos visto que esa actualización se perdió. Los expedientes no aparecen actualizados, aun cuando, fueron incluidos en oficios de reciclaje y reciclados efectivamente.”
“De vez en cuando se pega mucho los sistemas, y también a veces no se puede ingresar en forma rápida, pero en sí son muy importantes y recibimos respuesta casi inmediata de parte de los compañeros de informática.”	“Lo que es la generación de escritos y de oficios, pues el proceso se hace engorroso y en ocasiones se demora mucho tiempo asociar los escritos.”
“El sistema de escritos a la hora de cancelar los oficios se pega y me saca siempre.”	“El sistema de Escritos y oficios si lo dejo unos minutos sin utilizar se me cierra.”
“El expediente digital no existe en un todo sino fragmentado lo que dificulta su análisis”	“A veces la respuesta en conectarse es lenta me imagino que debido a fallas del internet.”

"Los que usualmente dan problemas son el de Escritos y Oficios. 1- A veces sale un "error en tiempo de ejecución" y se cierra cuando uno va a generar el consecutivo. 2- Otras veces, pese a que el documento está cerrado, le aparece al Procurador "abierto" y no puede firmarlo hasta pasado un lapso. 3- Asimismo, al enviar escritos es muy frecuente, que los adjuntos con firma digital reboten, a pesar de que el Sistema si permitió adjuntarlos originalmente para su envío y eso genera atrasos en la entrega. 4- Otro problema frecuente, es que, si en el Sistema del Poder Judicial existen varios legajos de expediente, los escritos ingresan solo a uno de estos, sin que podamos escoger a dónde ingresan, y eso a su vez genera que el Poder Judicial deba reubicar escritos y se desordena el expediente, genera problemas de orden. 5- Asimismo, hay un problema con los expedientes administrativos grandes, porque no se permite el envío de adjuntos que superen los 10 MB, eso implica que debe dividirse el documento y como tampoco hay garantía de que ingrese en el orden de la división, se genera un desorden en el expediente judicial, y ello conlleva a que se prevenga a la Procuraduría a enviar nuevamente todo. 6- Existe un tope máximo de adjuntos en la salida de escritos, y eso a veces no es acorde con la realidad del expediente administrativo, ya que algunos se componen de más de 17 mil folios. 7- No se permite el envío electrónico de adjuntos que no sea formato PDF, y eso ocasiona que deban enviarse escritos físicos con audios, videos u otros formatos."

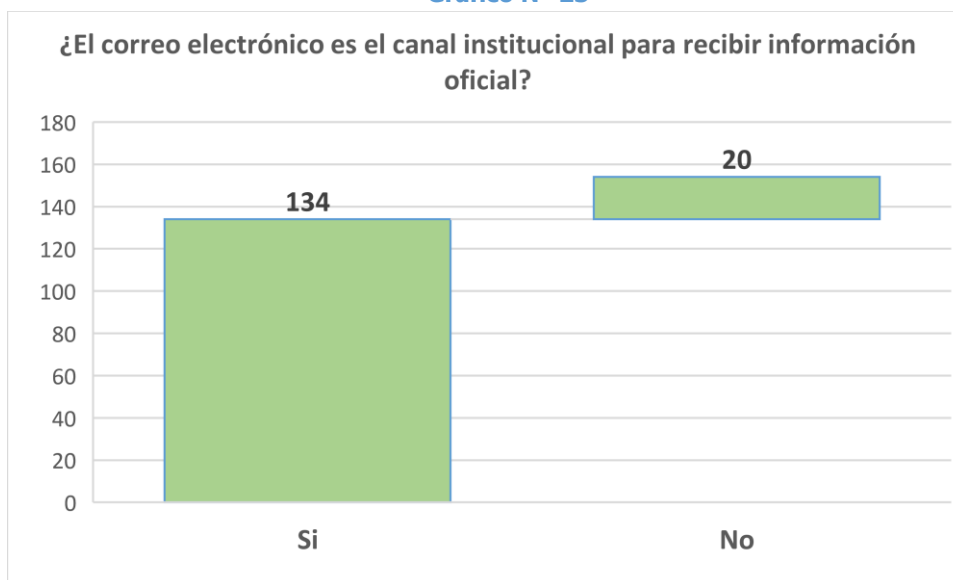
Se les consultó si tienen conocimiento de la Normativa Institucional sobre la Seguridad de la Información, a lo cual el 32% de los encuestados manifestó que sí la conoce y un 68% indicó que no conocen de dicha normativa.

Gráfico N° 22



A la pregunta que, si el correo electrónico es el canal institucional para recibir información oficial, 134 funcionarios (87%) manifestaron que sí y 20 funcionarios (13%) indicaron que no es el medio oficial para recibir información.

Gráfico N° 23



Se les consultó si conocen el Plan de Gestión Documental de la PGR, a lo cual 60 funcionarios indicaron conocer el plan y 94 funcionarios manifestaron no tener conocimiento del mismo.

Gráfico N° 24



Ante esta respuesta es importante destacar que el Plan de Gestión Documental es un documento que refiere al control y estandarización en la gestión documental, además, obedece al cumplimiento de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y la Ley de Control Interno 8292, es pertinente su acatamiento obligatorio por parte de todo el personal que labora para la Institución.

CONCLUSIONES

Es prioritario revisar las estrategias que la Unidad Coordinadora de Control Interno viene ejecutando para solicitar la colaboración en el llenado de los instrumentos que se envían, por cuanto la participación de los funcionarios es realmente baja y los resultados que se obtienen, en algunas ocasiones se pueden considerar que no son representativos de la realidad en cada Dirección o Departamento.

Ante la consulta de si el SEVRI que se aplica en la Dirección en la cual labora, se encuentra alineado al establecido institucionalmente, un 82% de los funcionarios no sabe si esto sucede.

Estos resultados reflejan el desconocimiento de las personas que respondieron la encuesta sobre el proceso de Valoración de Riesgo que se debe aplicar en las Direcciones y que tiene relación con la estrategia de comunicación de los planes, procedimiento y directrices a lo interno de la Institución, que se ha vuelto un tema recurrente en las respuestas que emiten los funcionarios y es menester que sea analizado de forma integral, a fin de que el mensaje permee en los funcionarios.

Ante la consulta de si conoce el impacto de sus funciones en el logro de los objetivos de la Dirección, 62 funcionarios (40%) manifestaron desconocerlo. Esto es una situación a la que hay que prestarle atención, debido a que es un porcentaje alto y esto podría ocasionar que las acciones generadas por los funcionarios tengan un impacto significativo a lo interno de la Dirección.

En alusión a si le han sido comunicados por parte de la jefatura, las acciones que se implementarán para identificar los riesgos de la Dirección en la cual labora, 119 funcionarios (77%) indicaron que no. Debe analizarse el manejo de la comunicación a lo interno de las Direcciones y como ese mensaje este llegando a los funcionarios.

Como complemento a la consulta anterior, se les solicitó a los funcionarios que mencionaran si han informado a la Jefatura sobre algún riesgo que considere valorar en el desempeño de sus funciones, a lo cual 88 funcionarios (57%) indicaron que no. Los números reflejan la necesidad de atender este tema, por cuanto se desprende que los funcionarios no conocen cuáles son los potenciales riesgos que se presentan a la hora de realizar sus funciones y que pueden impactar negativamente en las labores que se realizan en la Dirección.

En lo referente al conocimiento que deben tener sobre la normativa institucional de actualización de la información en los sistemas informáticos, 71 funcionarios (46%) mencionan que no la conocen y como complemento a la pregunta anterior, se les solicito indicar si actualizan los sistemas a los que tienen acceso, a lo cual 15 funcionarios (10%) indicaron que no lo efectúa.

La "Directriz de Ingreso de Datos en los Sistemas de Información de la Procuraduría General de la República" es un documento que se comunicó a lo interno de la Institución, por lo que se procedió a consultarles a los funcionarios si tienen conocimiento de dicha directriz. Un 66% del personal manifestó no conocer dicha directriz. Se evidencia nuevamente la necesidad de cambiar la forma en que se comunican los aspectos relevantes de la Institución.

Es necesario que el Departamento de Tecnologías de la Información revise los factores que los funcionarios mencionaron como inconvenientes generados por los sistemas de información que utilizan durante las labores diarias, debido a que 70 funcionarios (45%) manifiestan que sí se les han presentado inconvenientes con dichos sistemas.

Ahora bien, es relevante tener en cuenta que, al encontrarse un porcentaje muy importante de funcionarios en la modalidad de teletrabajo, se ha detectado que muchos de los inconvenientes señalados con los problemas en los sistemas, son provocados por el ancho de banda con que disponen los funcionarios en el servicio de internet. Otro aspecto a mencionar es que a partir del 01 de julio la Institución inició con el nuevo sistema de Gestión Documental, el cual sustituye a Escritos y oficios que presentaba por su obsolescencia muchos problemas.

Los funcionarios desconocen que el Departamento de Tecnologías, en el proceso del desarrollo de los sistemas de información, validan los requerimientos con usuarios expertos, es recomendable que se participe a más funcionarios en este proceso o se informe al final quienes colaboraron en la validación de los requerimientos.

El Plan de Gestión Documental es un documento que refiere al control y estandarización en la gestión documental, además, obedece al cumplimiento de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y la Ley de Control Interno 8292, es pertinente su acatamiento obligatorio por parte de todo el personal que labora para la Institución.

Por lo anterior, se les consultó si conocen el Plan de Gestión Documental de la PGR, a lo cual 94 funcionarios (61%) manifestaron no tener conocimiento de dicho documento.

RECOMENDACIONES

A la Unidad Coordinadora de Control Interno

1. Definir y coordinar con el Departamento de Prensa estrategias de comunicación que permitan que los funcionarios conozcan las políticas, procedimientos y directrices en materia de control interno.

2. Realizar un proceso de capacitación a todo el personal en materia de SEVRI y Control Interno, como parte del refrescamiento de conceptos que se debe establecer a lo interno de la Institución.

Al Departamento de Registro y Control Documental

1. Establecer en conjunto con el Departamento de Prensa, una estrategia de comunicación para que los funcionarios conozcan el Plan de Gestión Documental, siendo pertinente su acatamiento obligatorio por parte de todo el personal que labora para la Institución.

A las Jerarquías de las Direcciones Sustantivas

1. Elaborar un documento en conjunto con su personal, en donde se definan cuáles son los riesgos asociados a las funciones que realizan y las implicaciones de su materialización.
2. Establecer un mecanismo de comunicación que permita a los funcionarios advertir de potenciales riesgos que se estén presentando en la Dirección y que estos sean analizados, a fin de determinar su pertinencia o no.
3. Comunicar a los funcionarios bajo su cargo, la responsabilidad sobre el proceso de actualización de los sistemas informáticos.

PLAN DE ACCIÓN

Hallazgo	Acciones de Mejora	Indicador	Responsable	Plazo
Definir estrategias de comunicación que permitan que los funcionarios conozcan las políticas, procedimientos y directrices en materia de control interno.	Estrategia de comunicación sobre políticas, procedimientos y directrices en materia de control interno.	Estrategia implementada	UCCI/Prensa	I Semestre 2022
Realizar un proceso de capacitación en SEVRI y Control Interno como parte del refrescamiento de conceptos que se debe establecer a lo interno de la Institución, para todo el personal de la PGR.	Definir un plan de capacitación sobre la normativa de SEVRI y Control Interno para realizar un ciclo de charlas en la Institución.	Plan implementado.	UCCI	I semestre 2022
Elaborar un documento en conjunto con su personal, en donde se definan cuáles son los riesgos asociados a las funciones que realizan y las implicaciones de la materialización de los mismos.	Reunión con el personal para elaborar documento que contenga los riesgos asociados a las funciones de la Dirección.	Documento Elaborado.	Procuradores Directores/UCCI	I semestre 2022
Establecer un mecanismo de comunicación que permita a los funcionarios advertir de potenciales riesgos que se estén presentando en la Dirección y que estos sean analizados, a fin de determinar su pertinencia o no.	Establecer mecanismo de comunicación interna para la atención de los riesgos de la Dirección.	Estrategia de comunicación implementada y comunicada.	Procuradores Directores	I semestre 2022
Comunicar a los funcionarios bajo su cargo, la responsabilidad sobre el proceso de actualización de los sistemas informáticos.	Realizar reunión para comunicar la importancia de actualizar los sistemas informáticos.	Comunicado efectuado	Procuradores Directores	I semestre 2022
Establecer una estrategia de comunicación para que los funcionarios de las Direcciones conozcan el Plan de Gestión Documental.	Coordinar una capacitación sobre el Plan de Gestión Documental	Capacitación realizada.	Departamento de Registro y Control Documental.	I semestre 2022

ANEXOS

Anexo 1-
CUESTIONARIO SEGUIMIENTO SOBRE CONTROL INTERNO
DIRECCIONES SUSTANTIVAS - 2021

CUESTIONARIO DIRECCIONES SUSTANTIVAS - 2021

VALORACIÓN DE RIESGO

1. ¿Conoce el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) comunicado en el año 2016?

☐ Si

☐ No

2. ¿Existe una cultura de valoración y control de riesgo en la Dirección en la cual usted labora?

☐ Si

☐ No

3. ¿El SEVRI que se aplica en la Dirección en la cual usted labora, se encuentra alineado al establecido institucionalmente?

☐ Si

☐ No

☐ NS/NR

4. ¿Su jefatura mantiene actualizada la valoración de riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección?

☐ Si

☐ No

☐ NS/NR

5. ¿El Sistema de Valoración de Riesgo de su Dirección responde a un proceso participativo?

☐ Si

☐ No

5.1 Como se da su participación en el análisis de los riesgos del área?

6. ¿Conoce el impacto de sus funciones en el logro de los objetivos de la Dirección?

☐ Si

☐ No

7. ¿Le han sido comunicados por parte de la jefatura, las acciones que implementarán para identificar los riesgos de la Dirección en la cual usted labora?

☐ Si

☐ No

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

8. ¿Enumere al menos tres riesgos potenciales en la realización de sus funciones?
9. ¿Ha informado a su jefatura sobre algún riesgo que considere a valorar en el desempeño de sus funciones?

☐ Si

☐ No

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1. ¿Conoce las políticas institucionales y procedimientos para el control de la información y para el archivo de la documentación?

☐ Si

☐ No

2. ¿Los sistemas informáticos implementados facilitan la toma de decisiones?

☐ Si

☐ No

2.1 Indicar cuáles sistemas informáticos no facilitan la toma de decisiones y por qué?

3. ¿Conoce si en el desarrollo de los sistemas de información, existe validación de requerimientos por el usuario experto?

☐ Si

☐ No

☐ NS/NR

4. ¿Ha presentado observaciones sobre propuestas de mejora a los sistemas de información?

☐ Si

☐ No

4.1 ¿Se han tomado en cuenta sus observaciones sobre propuestas de mejora a los sistemas informáticos?

4.2 Le informó T.I. los motivos del rechazo a las propuestas de mejora sugeridas.

5. ¿Conoce la normativa institucional sobre la actualización de la información en los sistemas informáticos?

☐ Si

☐ No

6. ¿Actualiza los sistemas a los que tiene acceso?

Autoevaluación del sistema de Control Interno en las Direcciones Sustantivas - 2021

☐ Si ☐ No

6.1 ¿Con que frecuencia realiza la actualización de los sistemas de información?
(diario, semanal, mensual, trimestral, semestral, anual)

7. ¿Conoce si existe un manual o guía sobre la información que debe ingresar en los sistemas informáticos?

☐ Si ☐ No

8. ¿Conoce la "Directriz de Ingreso de Datos en los Sistemas de Información de la Procuraduría General de la República"?

☐ Si ☐ No

9. ¿Conoce la Política sobre Respaldo y Recuperación de Información?

☐ Si ☐ No

10. ¿Los sistemas informáticos que utiliza en sus labores diarias le han generado algún tipo de inconveniente?

☐ Si ☐ No ☐ NS/NR

10.1 Explique cuáles inconvenientes le han generado los sistemas informáticos

11. ¿Conoce la Normativa Institucional sobre la Seguridad de la Información?

☐ Si ☐ No

12. ¿El correo electrónico es el canal institucional para recibir información oficial?

☐ Si ☐ No

13. ¿Conoce el Plan de Gestión Documental de la PGR?

☐ Si ☐ No

REFERENCIAS:

- *Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas. 2007, MIDEPLAN.*
- *Henderson García, Alan. Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites. ICAP, 2004.*
- *Ley N° 8292 Ley General de Control Interno (LGCI). Setiembre 2002.*
- *Normas de Control Interno para el Sector Público. Contraloría General de la República, 2009.*